

**TINGKAT PENGETAHUAN PASIEN PADA PELAYANAN
KEFARMASIAN DI PUSKESMAS RAWAT INAP
WILAYAH DINAS KESEHATAN
KABUPATEN PEKALONGAN
TAHUN 2019**

Nely Risqiyah, Yulian Wahyu Permadi, Nina Zuhana

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Jalan Raya Ambokembang No. 8 Kedungwuni Pekalongan

Email : nelyriskiyah@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien. Apoteker berperan melaksanakan pelayanan kefarmasian. Pengetahuan yang baik dari pasien atas pelayanan yang diberikan dapat menunjukkan bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengetahuan pasien pada pelayanan kefarmasian di ruang farmasi puskesmas rawat inap wilayah dinas kesehatan kabupaten pekalongan tahun 2019. Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *simple random sampling*, dengan metode pengambilan sampel menggunakan *cluster sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar tingkat pengetahuan pasien di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan Tahun 2019 mempunyai pengetahuan baik dengan jumlah persentase 69%.

Kata Kunci : pengetahuan, pelayanan kefarmasian, puskesmas

I. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang dilakukan langsung dan bertanggung jawab pada pasien terkait dengan sediaan farmasi dengan tujuan untuk mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu hidup pasien (Permenkes RI, 2016). Tuntutan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari orientasi obat (*drug oriented*) menjadi orientasi pasien (*pasien oriented*) yang mengacu pada pelayanan kefarmasian.

Peran apoteker adalah melaksanakan pelayanan kefarmasian yang termasuk dalam bentuk serta tanggung jawab profesi apoteker dalam melaksanakan pekerjaan kefarmasian, serta dalam hal menaikkan kualitas hidup pasien.

Pengetahuan adalah hasil “tahu” dan terjadi sesudah seseorang melakukan penginderaan pada suatu objek. Sebagian besar pengetahuan manusia didapat melalui indera mata dan indera telinga (Notoatmodjo, 2014). Pengetahuan yang baik dari pasien atas pelayanan yang diberikan dapat menunjukkan

bahwa pasien mendapatkan pelayanan yang sama dengan harapannya. Namun seringkali harapan pasien atas pelayanan yang baik dari fasilitas publik tidak sesuai dengan kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh fasilitas-fasilitas tersebut (WHO, 2012).

Menurut penelitian Thoe (2013) apoteker belum berperan aktif dan memperlihatkan tanggung jawab terhadap pelayanan kefarmasian, hal ini dikarenakan pelayanan yang dilaksanakan oleh apoteker belum sepenuhnya dirasakan oleh pasien. Apoteker cenderung berada dibalik layar, sehingga menyebabkan pasien kurang mengenal peran apoteker dalam melakukan interaksi secara langsung kepada pasien.

Studi yang dilakukan di Inggris memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien di apotek lebih memilih dokter sebagai pemberi nasehat kesehatan dan hanya sebagian kecil pasien di apotek yang pernah berusaha meminta saran kesehatan pada apoteker. Apoteker telah mengaku akan tanggung jawab yang dimiliki untuk memberi edukasi pada pasien mengenai penggunaan obat dengan tepat serta kebutuhan

pelayanan kesehatan lainnya, pasien sering mengaitkan tanggung jawab ini pada dokter bukan pada apoteker (Adeleye dkk, 2011).

Menurut Permenkes RI (2016) apoteker harus mengetahui dan menyadari sesuatu yang mungkin terjadi dalam kesalahan pengobatan (*medication error*) pada proses pelayanan. Oleh karena itu dalam melakukan pelayanan kefarmasian harus sesuai dengan standar yang ada untuk menghindari terjadinya hal tersebut.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan bahwa pasien lebih banyak memilih dokter untuk bertanya masalah obat yang diberikan dan tidak banyak dari pasien yang bertanya pada apoteker yang bertugas melakukan pekerjaan kefarmasian. Maka dari itu, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait tingkat pengetahuan pasien pada pelayanan kefarmasian di ruang farmasi puskesmas rawat inap wilayah dinas kesehatan kabupaten pekalongan tahun 2019.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini bersifat deskriptif. Dalam penelitian ini

menggambarkan tingkat pengetahuan pasien pada pelayanan kefarmasian di ruang farmasi puskesmas rawat inap wilayah dinas kesehatan kabupaten pekalongan tahun 2019. Alat dan metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan termasuk jenis pertanyaan tertutup dengan wawancara kepada responden. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan. Penelitian ini dilakukan pada bulan juni 2019.

Populasi pada penelitian ini yaitu semua pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan pada bulan Juni 2019. Subjek dipilih dengan tabel bilangan *random* atau dengan cara seperti undian (dengan kertas diisi nama atau nomor kemudian dilipat dan diambil secara acak). Metode pengambilan sampel menggunakan *Cluster Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang bukan terdiri dari unit individu tetapi terdiri dari kelompok atau gugusan. Menurut Notoatmodjo (2010) pengambilan sampel sebesar

20% dari tujuh puskesmas rawat inap, yaitu dua puskesmas yang diambil secara acak atau random. Sampel yang digunakan yaitu semua pasien yang mendapatkan pelayanan di ruang farmasi dua puskesmas yaitu Puskesmas Kesesi I dan Puskesmas Doro I.

Jenis uji validitas yang digunakan pada penelitian ini yaitu korelasi *pearson product moment*, dengan menggunakan program statistik komputer. Berdasarkan tabel signifikansi, untuk jumlah responden 30 nilai r yang diperlukan adalah 0,3610. Bila r lebih dari 0,3610 kuesioner tersebut dikatakan valid (Sani, 2018).

Perhitungan reliabilitas kuesioner pada penelitian ini digunakan teknik *one shot* atau diukur sekali saja. Metode uji reliabilitas pada penelitian ini yaitu uji reliabilitas Cronbach's Alpha dengan bantuan program analisis data.

Keputusan dalam mengambil kesimpulan dari uji reliabilitas adalah nilai hasil statistik cronbach's alpha $> 0,6$ maka pertanyaan disimpulkan reliable.

Sebaliknya jika nilai cronbach's alpha $< 0,6$ maka pertanyaan tidak reliable (Sani, 2018).

Penelitian ini memakai teknik analisa data deskriptif dengan mendeskripsikan karakteristik setiap variabel dan menghasilkan persentase setiap variabel yang diteliti.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Demografi Responden

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
15-24 th	17	17
25-34 th	44	44
35-44 th	19	19
45-54 th	20	20
Total	100	100

Dari tabel 4.1 diatas dapat dilihat bahwa data karakteristik responden menurut umur, dari 100 responden yang mendapat pelayanan kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan hampir setengah

responden berumur antara 25-34 tahun dengan jumlah persentase 44%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Perempuan	76	76
Laki-laki	24	24
Total	100	100

Dari tabel 4.2 diatas dapat dilihat bahwa data karakteristik responden menurut jenis kelamin, dari 100 responden yang mendapat pelayanan kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan hampir seluruh responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah persentase 76%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Bekerja	52	52
Tidak bekerja	48	48
Total	100	100

Dari tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa data karakteristik responden menurut pekerjaan, dari 100 responden yang mendapat pelayanan kefarmasian di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan sebagian besar responden bekerja dengan jumlah persentase 52%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
SD	29	29
SMP	25	25
SMA	37	37
D3	1	1
S1	8	8
Total	100	100

Dari tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa data karakteristik responden menurut tingkat pendidikan, dari 100 responden yang mendapat pelayanan kefarmasian di Puskesmas Rawat

Inap Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan hampir setengah responden dengan tingkat pendidikan SMA dengan jumlah persentase 37%.

B. Gambaran Pengetahuan

1. Pengetahuan Responden pada Pengkajian Resep, Penyerahan Obat dan Pemberian Informasi Obat

Tabel 4.5 Pengetahuan Responden pada Pengkajian Resep, Penyerahan Obat dan Pemberian Informasi Obat

No	Pertanyaan	Benar		Salah		Total	
		F	%	F	%	F	%
1.	Apoteker melakukan pendataan syarat administrasi yang meliputi : nama, umur, jenis kelamin dan berat badan	95	95	5	5	100	100
2.	Apoteker memberi informasi mengenai dosis, aturan pakai, efek samping dan kontra indikasi pada obat yang diberikan	92	92	8	8	100	100
3.	Apoteker berperan langsung dalam melayani resep	93	93	7	7	100	100
4.	Apoteker cepat tanggap dalam melayani resep	91	91	9	9	100	100
5.	Obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta	89	89	11	11	100	100

Dari tabel 4.5 diatas untuk kategori pengkajian resep, penyerahan obat dan pemberian informasi obat pada pertanyaan

1, 2, 3, 4 dan 5 hampir semua responden di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan hampir

seluruh responden mempunyai pengetahuan baik dengan jumlah persentase 95% sampai 89%. Hasil data penelitian ini sesuai pada penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah (2012) bahwa variabel pelayanan obat kepada pasien yang meliputi pemberian informasi obat serta cara penggunaan obat dinilai baik dengan skor 78,70%. Pengetahuan baik dari responden dapat disimpulkan bahwa

responden sudah memahami tentang pemberian informasi obat yang diberikan oleh apoteker. Dengan pemberian informasi obat kepada responden maka dapat meningkatkan pengetahuan responden mengenai tujuan dari pengobatan, yaitu responden dapat mematuhi anjuran pengobatan sehingga dapat mencapai keberhasilan dalam pengobatan.

2. Pengetahuan Responden pada Pelayanan Informasi Obat

Tabel 4.6 Pengetahuan Responden pada Pelayanan Informasi Obat

No	Pertanyaan	Benar		Salah		Total	
		F	%	F	%	F	%
6.	Pelayanan Informasi Obat dilakukan oleh tenaga kesehatan lain	66	66	34	34	100	100
7.	Pelayanan Informasi Obat dilakukan dengan waktu terbatas	57	57	43	43	100	100
8.	Apoteker memberikan informasi yang jelas mengenai kegunaan obat, cara penggunaan obat dan cara penyimpanan obat	90	90	10	10	100	100

Dari tabel 4.6 diatas di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan pada pertanyaan 6

sebagian besar responden mempunyai pengetahuan cukup dengan jumlah persentase 66%. Hampir setengah responden

mempunyai pengetahuan kurang dengan jumlah persentase 34%, responden menilai bahwa informasi obat lebih banyak didapatkan dari dokter dan lebih memilih dokter untuk bertanya masalah obat yang diberikan, sehingga tidak banyak dari responden yang bertanya pada apoteker yang memberikan obat.

Pada pertanyaan 7 sebagian besar responden mempunyai pengetahuan cukup dengan jumlah persentase 57%. Hampir setengah responden mempunyai pengetahuan kurang dengan jumlah persentase 43%, responden menilai pelayanan informasi obat dilakukan dengan

waktu yang terbatas. Keterbatasan waktu dalam pelayanan informasi obat tersebut dikarenakan adanya keterbatasan SDM yang hanya terdapat satu apoteker sedangkan jumlah pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian mencapai lebih dari 50 pasien perhari.

Pada pertanyaan 8 hampir seluruh responden mempunyai pengetahuan baik dengan persentase 90%. Sesuai dengan permenkes (2016), bahwa kegiatan pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker secara langsung.

3. Pengetahuan Responden pada Konseling

Tabel 4.7 Pengetahuan Responden pada Konseling

No	Pertanyaan	Benar		Salah		Total	
		F	%	F	%	F	%
9.	Pada saat berkomunikasi apoteker bersikap dingin	75	75	25	25	100	100
10.	Pada saat berkomunikasi apoteker kurang perhatian terhadap pasien	62	62	38	38	100	100
11.	Apoteker bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	94	94	6	6	100	100
12.	Apoteker menyediakan waktu untuk memberikan informasi obat kepada anda	92	92	8	8	100	100

Dari tabel 4.7 diatas di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan pada pertanyaan 9 sebagian besar responden mempunyai pengetahuan cukup dengan jumlah persentase 75%. Pada pertanyaan 10 sebagian besar responden mempunyai pengetahuan cukup dengan jumlah persentase 62%. Hampir setengah responden mempunyai pengetahuan kurang dengan jumlah persentase 38%, responden menilai apoteker kurang perhatian hal ini

dikarenakan apoteker hanya menjelaskan cara penggunaan obat dan hanya menanyakan kembali apa yang telah disampaikan. Pada pertanyaan 11 dan 12 hampir seluruh responden mempunyai pengetahuan baik dengan jumlah persentase 94% dan 92%. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker telah menjalankan kegiatan ini sesuai dengan permenkes (2016), bahwa apoteker memberikan pemahaman yang benar mengenai obat kepada pasien.

4. Tingkat Pengetahuan Responden

Tabel 4.8 Tingkat Pengetahuan Responden

Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Baik	69	69
Cukup	27	27
Kurang	4	4
Total	100	100

Dari tabel 4.8 diatas dapat diketahui bahwa pengetahuan pasien di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan sebagian besar responden mempunyai pengetahuan baik dengan jumlah persentase 69%. Tingkat

pengetahuan yang baik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi antara lain : umur, pekerjaan dan pendidikan (Nursalam, 2011).

Dari penelitian yang dilakukan hasil data yang

diperoleh tidak sesuai dengan teori menurut Nursalam (2011), tidak semua orang yang berumur lebih tua memiliki pengetahuan yang tinggi begitu juga sebaliknya tidak semua responden yang lebih muda mempunyai pengetahuan yang rendah. Berdasarkan penelitian hasil data yang diperoleh bahwa responden yang bekerja menjadikan lingkungan pekerjaan untuk mendapatkan

pengalaman dan pengetahuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan penelitian yang dilakukan hasil data yang diperoleh menunjukkan bahwa pendidikan yang lebih tinggi dapat berpengaruh pada pengetahuan yang dimilikinya karena memiliki pemahaman dan pengalaman yang lebih tinggi dibandingkan dengan pendidikan yang lebih rendah.

IV. KESIMPULAN

A. Simpulan

Tingkat Pengetahuan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Wilayah Kerja Kabupaten Pekalongan Tahun 2019 sebagian besar mempunyai pengetahuan yang baik dengan jumlah persentase 69%.

B. Saran

1. Untuk Puskesmas Wilayah Dinas Kesehatan Kabupaten Pekalongan :

a. Apoteker perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kefarmasian kepada pasien.

b. Apoteker lebih berperan aktif dalam memberikan edukasi pengobatan terkait dengan pelayanan kefarmasian.

c. Mengharuskan semua tenaga kesehatan memakai identitas, seperti apoteker perlu menggunakan baju praktek profesi apoteker yaitu jas dengan warna putih tulang pada saat melakukan tugas kefarmasian.

d. Menambah jumlah apoteker agar pelayanan yang diberikan

- sepenuhnya dilakukan oleh apoteker dan pasien dapat merasakan pelayanan yang diberikan.
- e. Untuk menambah pengetahuan responden dalam pelayanan informasi obat dapat dilakukan dengan membuat buletin, *leaflet*, label obat, poster, maupun majalah dinding.
 2. Untuk pasien disarankan agar lebih berperan aktif dalam pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh apoteker.
 3. Untuk profesi diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu khususnya pelayanan kefarmasian di puskesmas.
 4. Untuk pemerintah disarankan untuk menambah jumlah tenaga apoteker dimasing-masing puskesmas sehingga pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi.
 5. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan dilanjutkan dengan melakukan penelitian pelayanan kefarmasian sesuai dengan permenkes yang meliputi tujuh variabel dengan fasilitas kesehatan yang berbeda seperti rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Adeley, I.O., Abate M.A., &Blommel M.L. (2011). Pharmacy Patrons' Awareness Of Pharmacists' Education And Routine Patient Care Responsibilities.*Jurnal Pharm Pharmaceut Sci. Vol 14 (2).*
- Alimul, H.A.A. 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Heath Books
- Andi, T.R, Syahrir, Sangkala. 2013. Faktor Penyebab Medication Error di RSUD Anwar Makkatutu Kabupaten Bantaeng. Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departermen Kesehatan Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 73 tahun 2016.

Standar Pelayanan Farmasi di Apotek.

-
- . 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 74 tahun 2016. *Standar Pelayanan Farmasi di Puskesmas*
- Efendi. 2009. *Manajemen Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Salemba Medika
- Giasi, G. 2014. Tingkat Pengetahuan Pasien tentang Pelayanan Kefarmasian di IFRS RSUD Prof. Sr. H. Aloe Saboe Kota Gorontalo. *Jurnal Universitas Negeri Gorontalo*
- Guddad S, Malagi U, Kasturiba B et al. 2012. Knowledge and Life Style Factors of Hypertensive Subjects, Karnataka J. Arigc. Sci., 25 (3): (373-376).
- Handayani, R.S, Raharni, Gitawati, R. 2009. Persepsi Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Apotek di Tiga Kota di Indonesia. Jakarta. *Jurnal Makara Kesehatan Vol 13, No 1, Juni 2009:22-16*.
- Ikatan Apoteker Indonesia. 2011. Standar Kompetensi Apoteker Indonesia
- Lestari, A. 2011. Pengaruh Terapi Psikoedukasi Keluarga Terhadap Pengetahuan dan Tingkat Ansietas Keluarga Dalam Mmerawat Anggota Keluarga Yang Mengalami TB Paru Di Kota Bandar Lampung. *Tesis*
- Muharni, S. Fina Aryani, Maysharah Mizanni. 2015. Gambaran Tenaga Kefarmasian dalam Memberikan Informasi Kepada Pelaku Swamedikasi di Apotek-apotek Kecamatan Tampan Pekanbaru. *Jurnal Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau*
- Musfiroh, M. 2014. Penyuluhan Terhadap Sikap Ibu Dalam Memberikan Training Pada Anak. *Jurnal*
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
-
- . 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta : Salemba Medika
- Putra, S. R. 2012. *Buku Pintar Apoteker*. Yogyakarta : Diva Press.
- Putriana, N. A, Melisa I. Barliana, Keri Lestari. 2017. Pengaruh Konseling Apoteker terhadap Pengetahuan dan Persepi Pasien Penyakit Jantung Terapi Warfarin di RSUP Dr. Hasan Sadikin Bandung. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*. Fakultas Farmasi. Universitas Padjajaran

- Sabela, R. 2013. Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Sungai Pakning Kec. Bukit Batu Kab. Bengkalis. *Jurnal. FISIP Universitas Riau*
- Sani, K. F.. 2018. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Supardi S, Raharni, Andi L. S, Max. J. H. 2012. Evaluasi Peran Apoteker Berdasarkan Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Jurnal. Media Litbag Kesehatan*
- Surahman EM dan Husen IR. 2011. Konsep Dasar Pelayanan Kefarmasian Berbasis Pharmaceutical Care. Bandung: Widya Padjajaran.
- Syafrudin, Theresia EVK, Jomima. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat untuk Mahasiswa Kebidanan*. Jakarta: Trans Info Media.
- Thoe, D. 2013. Opini Apoteker dan Pasien Terhadap Peran Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Merauke. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol 2 No 1*. Fakultas Farmasi Universitas Surabaya.
- Wijono, D. 2010. *Manajemen Mutu Pelajaran Kesehatan: Teori,*
- Strategi dan Aplikasi*. Surabaya :Airlangga University Press.